



Plan d'accessibilité (De janvier 2023 à décembre 2024) pour la Manitoba Liquor & Lotteries

Le plan suivant souligne les réalisations de la Manitoba Liquor & Lotteries (MBLL) au cours des années civiles 2021 et 2022, ainsi que les mesures que la MBLL s'engagera à prendre au cours des années civiles 2023 et 2024.

Table des matières

Aperçu des programmes et des services	2
Déclaration d'engagement	3
Réalisations en matière d'accessibilité en 2021 et 2022.....	4
Obstacles actuels à l'accessibilité	7
Mesures pour 2023 et 2024.....	9
Personne-ressource	15

Cette publication est disponible en médias substituts sur demande.

Aperçu des programmes et des services

La Manitoba Liquor & Lotteries est une société d'État de la province du Manitoba.

Nous distribuons et vendons des boissons alcoolisées, nous offrons des activités de jeu et de divertissement, et nous approvisionnons et distribuons du cannabis non médical aux détaillants de la province, le tout d'une manière socialement responsable.

En tant que société d'État, notre mandat consiste à fournir des revenus au gouvernement du Manitoba pour appuyer les programmes et les initiatives provinciaux dans des domaines comme les soins de santé, l'éducation, les services sociaux, le logement et l'infrastructure. Chaque année, la MBLL engage 2 % du revenu net annuel prévu pour les programmes de responsabilité sociale liés à l'alcool, au jeu et au cannabis.

En tant que détaillant, la Manitoba Liquor & Lotteries exploite 63 Liquor Marts [magasins d'alcool] (dont six Liquor Mart Express) dans la province. À titre de distributeur, de grossiste et de détaillant d'alcool de la province, nous gérons la distribution d'alcool pour environ 1 800 clients commerciaux, y compris les titulaires de licence (bars, restaurants, vendeurs de bière dans les hôtels), les vendeurs d'alcool et les magasins de vins spécialisés, ainsi que les magasins d'alcool.

La MBLL possède et exploite le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino ainsi que le Club Regent Event Centre. Nous sommes également responsables de la tenue et de la gestion de trois casinos des Premières Nations, de la gestion et de l'exploitation d'activités de jeu au Shark Club Gaming Centre for True North Sports & Entertainment, et de la prestation de jeux de hasard en ligne pour les Manitobains par l'entremise de PlayNow.com. Nous sommes également responsables de l'exploitation et de l'entretien du réseau d'appareil de loterie vidéo (ALV) de la province.

En tant que seul distributeur de produits de loterie, la Manitoba Liquor & Lotteries gère un réseau de détaillants de loteries à l'échelle du Manitoba qui est responsable de la vente de produits et de services de loteries, menés et gérés sous l'autorité de la Western Canada Lottery Corporation. (p. ex., Lotto 6/49, Lotto Max, Sport Select, Scratch n' Win). La MBLL est également le fournisseur exclusif de billets à languette et de papier de bingo dans la province.

À titre de grossiste et de distributeur de cannabis à des fins non médicales désigné par la province du Manitoba, la Manitoba Liquor & Lotteries facilite l'achat et la livraison de transactions de cannabis à des fins non médicales entre les détaillants de cannabis et les producteurs autorisés.

La Manitoba Liquor & Lotteries emploie environ 3 000 personnes dans ses bureaux, ses entrepôts, ses casinos et ses points de vente au détail à Winnipeg, à Brandon et à Morris. Mettre l'accent sur la durabilité et le bien-être des clients et des employés est au cœur de notre démarche commerciale.

Déclaration d'engagement

La Manitoba Liquor & Lotteries croit en la diversité et l'inclusion. Nous sommes déterminés à assurer l'égalité d'accès et la participation de tous, quelles que soient leurs capacités. Nous sommes déterminés à traiter toutes les personnes de la façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous sommes déterminés à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité et à respecter les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

La MBLL surveille régulièrement ses activités en ce qui a trait à la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et aux normes. Les politiques de Liquor & Lotteries, y compris sa politique d'accessibilité, sont examinées et, au besoin, mises à jour pour en assurer l'uniformité. Ces politiques sont disponibles en médias substituts sur demande.

Réalisations en matière d'accessibilité en 2021 et 2022

La Manitoba Liquor & Lotteries cherche continuellement à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles pour les personnes handicapées. Les réalisations passées se trouvent sur le site Web de la Société en cliquant sur le lien intitulé : [plans d'accessibilité précédents](#).

Au cours des années civiles 2021 et 2022, la Société a pris les mesures suivantes pour améliorer l'accessibilité pour les clients et les employés :

Organisationnel

- Établissement d'un comité sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DE+I), composé d'employés de l'ensemble de la Société. Ce comité est le principal organe de discussion et de consultation sur les progrès de la DE+I pour les groupes minoritaires comme l'âge, le sexe, la marginalisation raciale, les Autochtones et les personnes handicapées.
- Tenue d'un recensement sur la diversité des employés en 2022 avec une définition élargie de « personnes handicapées » afin de veiller à ce que les résultats tiennent compte de la représentation des personnes ayant une incapacité invisible et de celles qui n'ont pas besoin de mesures d'adaptation en milieu de travail.
- En raison d'un changement récent apporté au processus d'approvisionnement de la Société, en intégrant une liste des exigences en matière d'accessibilité, certains projets ont été présélectionnés ou évalués en fonction de leurs caractéristiques d'accessibilité.

Service à la clientèle

- Des sièges accessibles ont été installés au Club Regent Event Centre afin d'améliorer le confort des personnes qui demandent des places assises. Les nouvelles chaises accessibles sont robustes, ont des bras larges et peuvent être utilisées pour les sièges de théâtre ou les activités sur le plancher.

- Une nouvelle barre satellite a été installée dans la « salle de réception » du Club Regent Event Centre. Cette nouvelle barre offre des fonctions accessibles qui améliorent la capacité des clients de commander et de payer des boissons.
- Des fonctions accessibles ont été mises en œuvre dans toutes les toilettes des casinos, y compris le lavage des mains accessible, l'accès amélioré aux fauteuils roulants et de nouvelles barres d'appui.

Information et communication

- L'assemblée publique annuelle de la MBLL a eu lieu en virtuel au mois de février 2022. Pour la première fois, l'enregistrement de cette réunion, qui est affiché pour le public sur mbll.ca, comprenait un interprète en langage des signes américain (ASL).
- On a terminé les examens de l'accessibilité du bulletin Liquor Mart Sip N' Savor, du Casinos of Winnipeg Club Card E-Club et des courriels de prévente du Club Regent Event Centre pour les événements à venir. Les améliorations découlant de cet examen de l'accessibilité seront mises en œuvre.
- Les premiers examens techniques de l'accessibilité des sites Web et des médias sociaux ont été achevés en 2022. Les résultats de ces examens seront évalués en 2023 et les améliorations appropriées seront mises en œuvre.
- Les gestionnaires de contenu des sites Web et des médias sociaux (employés) ont participé à une formation sur l'accessibilité par l'intermédiaire de LinkedIn Learning; les employés mettront maintenant leurs apprentissages en pratique pour créer du contenu à l'avenir.
- Élaboration d'une liste de vérification pour l'accessibilité des sites Web et des médias sociaux afin d'aider les créateurs de contenu à publier du nouveau contenu en ligne.
- Sensibilisation accrue aux considérations en matière d'accessibilité chez les employés en augmentant la cadence des communications internes portant sur des sujets liés à l'accessibilité. Cela comprenait des sections intranet, des affiches et des affiches pour la Semaine manitobaine de sensibilisation à l'accès, le Mois de sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées et l'introduction

de la plus récente norme en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

- Le Comité de l'accessibilité et des services en français a participé à une séance organisée par le Deaf Centre Manitoba. Cela a fourni au Comité des renseignements précieux à appliquer aux futures politiques et procédures en matière d'accessibilité.

Emploi

- Les employés des bureaux de la Société ont continué d'avoir la possibilité de travailler à domicile tout au long de 2021 et de 2022, et des mesures d'adaptation ont été prises pour ceux qui avaient besoin d'espace de bureau pour effectuer leur travail. Pour certains, cette flexibilité du travail à distance a facilité l'accès à leur emploi.
- Mise à jour du guide de formation en ligne existant pour les demandes d'indemnisation des accidentés du travail afin d'inclure la procédure de retour au travail des mesures d'adaptation personnalisées pour les employés qui ont été blessés au travail.
- Les leaders et les employés des Ressources humaines ont participé à une séance de formation personnalisée visant à offrir des mesures d'adaptation raisonnables aux employés qui rencontrent des obstacles en milieu de travail et ont donné des conseils sur la façon de tenir compte de ces obstacles au moment de remplir l'évaluation annuelle du rendement de l'employé. Les leaders suivront cette formation tous les quatre ans; le prochain déploiement est prévu pour 2025.
- Les instructions relatives à l'évaluation du rendement fournies aux leaders ont été améliorées et comprennent maintenant une étape qui exige que les leaders discutent de façon proactive des obstacles en milieu de travail et des mesures d'adaptation avec leurs employés.
- Tous les directeurs recruteurs ont participé à la formation sur la réduction des préjugés inconscients lors de l'embauche afin d'aider les leaders à connaître et à réduire toute attitude implicite, tout stéréotype, toute motivation ou toute supposition qui pourrait influencer considérablement le processus d'embauche.

Environnement bâti

Magasins d'alcools

- Les magasins d'alcools dotés d'entrées contrôlées ne doivent permettre l'entrée que des clients qui ont une pièce d'identité acceptable, et ceux qui ont 11 ans et moins et qui sont accompagnés d'un adulte. Pour les personnes qui ont une personne de confiance, la personne de confiance et la personne peuvent entrer dans le magasin si elles semblent avoir 18 ans ou plus et que l'une d'elles a une pièce d'identité valide. De plus, les clients de Winnipeg et de Brandon peuvent utiliser le ramassage en un clic et la livraison à domicile comme solution de rechange.
- Six régions des alcools rurales sont incluses dans un nouveau programme d'entretien et de modernisation de l'accessibilité qui sera terminé chaque année. Améliorations à l'extérieur des entrées des magasins (nivellement, rampes, espaces de stationnement) et améliorations à l'intérieur des portes et des vestibules, des guichets automatiques (abaissement et élargissement de l'accès), et amélioration de l'accès pour les salles de repas, les toilettes et les bureaux des employés.

Casinos

- Les présentoirs promotionnels sont placés dans des endroits où ils n'empêchent pas l'accès ou la navigation et sont produits dans un format qui peut être clairement visible par tous les clients.
- L'emplacement des appareils de jeu a été amélioré afin de faciliter l'accès des employés à l'entretien des appareils.

Obstacles actuels à l'accessibilité

Des vérifications de l'accessibilité ont été effectuées en 2017 aux principaux points de contact avec la clientèle, y compris les casinos, les magasins Liquor Mart Express et les réceptions de la Société. En plus de ces vérifications, des consultations continues ont lieu avec les employés des Alcools et loteries de tous les secteurs de la Société pour comprendre les obstacles potentiels. Voici quelques-uns des obstacles découverts dans le cadre de ces processus :

Physique et architectural

- Bien que les installations soient continuellement mises à niveau pour accroître l'accessibilité, ce ne sont pas tous les sites qui répondent actuellement aux exigences en matière d'accessibilité.

Information et communication

- Les sites Web gérés par la MBLI n'ont pas fait l'objet d'une vérification professionnelle de l'accessibilité depuis 2017. L'accessibilité demeure une exigence pendant l'élaboration du contenu; toutefois, il n'est pas garanti que toutes les parties des sites Web sont accessibles en vertu des lignes directrices proposées.
- Le système téléphonique actuel n'accepte pas les appels téléphoniques de clients sourds.
- Les interphones dans les bureaux de la Société ne sont pas accessibles aux personnes sourdes ou aveugles.
- Plusieurs appareils fonctionnels continuent d'être mis gratuitement à la disposition des clients des casinos, mais les casques d'écoute ne sont pas encore disponibles pour les appareils de jeu.
- Bien que 95 % des jeux électroniques dans les casinos soient physiquement accessibles grâce à la conception des sièges, les machines n'ont pas toutes les caractéristiques d'accessibilité à l'écran.

Systémique

- Les employés qui ont identifié un obstacle lors d'une urgence en milieu de travail peuvent bénéficier de plus d'une personne de soutien ou d'un soutien technologique de pointe pour assurer leur sécurité.

Mesures pour 2023 et 2024

Les mesures continues indiquées ci-dessous représentent les initiatives que la Manitoba Liquor & Lotteries continuera de surveiller et d'exécuter au cours des deux prochaines années.

Veillez noter que les mesures mentionnées et prises dans les plans d'accessibilité antérieurs ne figurent pas ci-dessous.

1 : Processus à l'échelle de l'organisation pour assurer l'égalité d'accès et la participation des personnes handicapées

Mesures en cours

- Le vice-président, secrétaire juridique et d'entreprise continue d'assumer la responsabilité exécutive et de superviser la politique en matière d'accessibilité et la conformité.
- Le coordonnateur de l'accessibilité continue de consulter les intervenants internes pour intégrer les considérations relatives à l'accessibilité, surveiller les progrès et faciliter la planification des priorités pour le plan d'accessibilité. Le coordonnateur de l'accessibilité dirige également les consultations avec la communauté des personnes handicapées afin de cerner et d'éliminer les obstacles.
- Tous les employés ont un rôle à jouer pour assurer un service à la clientèle accessible, ce qui permet l'accès pour tous ceux qui demeurent conformes aux normes d'accessibilité provinciales.
- Les clients et les membres de la communauté des personnes handicapées seront invités à faire part de leurs commentaires et à cerner les obstacles qui existent en milieu de travail et dans les installations destinées aux clients.

Nouvelles initiatives et mesures

- Un nouveau cadre de diversité à long terme est en cours d'élaboration par le Comité sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DE+I). Ce nouveau cadre tiendra compte des considérations relatives à l'accessibilité.

- Les exigences en matière d'accessibilité continuent d'être intégrées au processus de surveillance des demandes de biens et de services. Des efforts proactifs seront déployés pour faire participer les services touchés à l'échelle de la Société, y compris le secteur de l'approvisionnement de la Société.
- Les exigences en matière d'accessibilité seront intégrées à la politique de développement de l'éducation de la Société.

Résultats attendus

- La haute direction et la haute direction sont au courant des progrès réalisés relativement au plan d'accessibilité de deux ans et appuient les mesures nécessaires pour respecter la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.
- Le Comité de l'accessibilité et des services en français surveillera les progrès réalisés dans la mise en œuvre des mesures ou des initiatives indiquées dans le plan d'accessibilité de deux ans.
- Le Comité sur l'accessibilité et les services en français établira des attentes claires à l'égard des engagements et des exigences en matière d'accessibilité.
- Les obstacles cernés seront éliminés ou des mesures d'adaptation raisonnables seront mises en place.
- Le plan d'accessibilité actuel sera affiché sur le site Web mbll.ca et disponible en médias substitués.

2 : Offrir un service à la clientèle accessible

Mesures en cours

- Un registre des demandes d'accessibilité est tenu par accessibility@mbll.ca. Les employés reçoivent les outils et le soutien nécessaires pour offrir un service à la clientèle accessible lorsque des demandes sont reçues.
- Un processus de communication au public au sujet des obstacles temporaires est en place et a été communiqué aux employés concernés.
- Les lignes directrices sur l'accessibilité sont incluses dans les procédés de planification d'événements de la Société.

- L'enregistrement de la réunion publique annuelle continuera d'inclure le sous-titrage codé et un interprète en ASL à l'écran. Si l'assemblée publique annuelle reprend en personne, un interprète en ASL sera sur place.

Nouvelles initiatives et mesures

- Les possibilités d'appels téléphoniques accessibles seront examinées.
- Nous avons entrepris un examen de la formation sur la *Loi sur l'accessibilité – Service à la clientèle* pour nous assurer qu'elle respecte les normes actuelles et les nouvelles normes. Une fois la mise à jour effectuée, tous les employés concernés devront suivre cette formation de nouveau en 2023, soit quatre ans après la mise en œuvre initiale de 2019.

Résultats attendus

- Amélioration du service à la clientèle dans tous les établissements de vente d'alcool et de loterie.
- Les employés sont formés pour cerner et éliminer les obstacles, répondre aux demandes de mesures d'adaptation des clients et offrir des solutions de rechange raisonnables lorsqu'un obstacle ne peut être levé dans les installations et lors d'événements publics.

3 : Fournir de l'information et des communications accessibles

Ongoing initiatives

- Continuer de tenir à jour et de mettre à jour la page sur l'accessibilité sur le site Web de la Société.
- Continuer de travailler avec la BCLC pour s'assurer que le site Web hébergé de PlayNow.com et tous les services à la clientèle connexes sont accessibles.
- Rappeler aux employés qui communiquent avec des partenaires externes, des clients et d'autres employés la ressource du guide de communication, qui comprend des lignes directrices sur l'accessibilité.
- Apporter des améliorations et remanier le bulletin Sip N' Savor du Liquor Mart, le Casinos of Winnipeg Club Card E-Club et les courriels de prévente du Club

Regent Event Centre, à partir des conclusions des examens de vérification de l'accessibilité.

Nouvelles initiatives et mesures

- Effectuer des vérifications professionnelles de l'accessibilité des sites Web de la MBLL pour la conformité de niveau AA des WCAG 2.1. Les conclusions de ces vérifications serviront à apporter des améliorations supplémentaires en matière d'accessibilité aux sites Web et aux applications Web, ainsi qu'à maintenir la conformité en ligne accessible.
- Fournir ou élaborer une formation supplémentaire sur l'accessibilité pour les employés responsables du contenu Web et du développement Web.

Résultats attendus

- L'information sur les engagements et les plans en matière d'accessibilité est claire et accessible.
- Les employés connaissent les formats accessibles et les moyens de communication pour améliorer le service à la clientèle.
- Tous les sites Web, applications Web, médias sociaux et bulletins gérés par la Société sont accessibles.

4 : Maintenir un milieu de travail accessible qui favorise une main-d'œuvre diversifiée

Initiatives en cours

- Dans le récent recensement sur la diversité des employés, on a constaté que le pourcentage d'employés handicapés était passé de 5,5 % à 5,0 %. Veiller à ce que les possibilités d'emploi soient largement annoncées aux personnes handicapées.
- Cerner et éliminer les obstacles aux descriptions de travail, lorsque cela est raisonnable.
- Mettre en place et tenir à jour des protocoles d'entrevue en mettant l'accent sur l'accessibilité et en répondant aux besoins des candidats à l'emploi.

- L'information sur la demande de mesures d'adaptation est accessible à tous les employés, en particulier aux nouveaux employés pendant l'orientation.
- Continuer avec le Comité DE+I qui réunit des employés de divers groupes d'équité en matière d'emploi pour discuter de questions de diversité, y compris les handicaps.
- La formation d'intégration et la formation de perfectionnement professionnel sont offertes dans des formats accessibles, sur demande.
- Les plans d'adaptation personnalisés et les processus d'urgence en milieu de travail sont décrits dans la politique d'adaptation en milieu de travail afin d'offrir aux employés un milieu de travail sécuritaire et productif.
- Le Système de notification de masse des employés avise les employés des événements dangereux qui se produisent sur leur lieu de travail ou à proximité. Ce système permet aux utilisateurs de courriels de la Société de recevoir des avis par courriel et un avis supplémentaire aux utilisateurs de téléphones cellulaires de la Société. Les employés qui n'ont pas de téléphone cellulaire de la Société ont la possibilité de recevoir des avis sur leur téléphone cellulaire personnel.
- Les procédures d'accessibilité sont maintenant intégrées aux plans de sécurité incendie. On demande aux employés de déclarer eux-mêmes une incapacité temporaire ou permanente qui pourrait avoir une incidence sur une urgence en milieu de travail. Une copie des besoins de la personne est conservée dans les plans de sécurité-incendie de la propriété. Une personne de confiance est identifiée et informée des besoins particuliers d'une personne pendant une urgence en milieu de travail.

Nouvelles initiatives et mesures

- Mettre à jour le guide de formation en ligne existant pour les demandes d'indemnisation des accidentés du travail afin d'y inclure la procédure de retour au travail des mesures d'adaptation personnalisées pour les employés qui ont été blessés au travail.

Résultats attendus

- La conformité à la norme d'emploi en vertu de la *Loi sur l'accessibilité*.

- Les demandes d'emploi sont reçues de personnes handicapées.
- Les descriptions de travail n'excluent pas déraisonnablement les personnes handicapées.
- Processus d'entrevue qui ne créent pas d'obstacles pour les personnes handicapées.
- Les nouveaux employés savent comment demander et obtenir des mesures d'adaptation.
- Un réseau de collègues qui sont déterminés à donner des conseils sur les questions liées à la diversité, à l'équité et à l'inclusion en milieu de travail.
- Les employés sont appuyés et reçoivent la formation et les mesures d'adaptation nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches au mieux de leurs capacités.

5 : Créer et entretenir des installations et des lieux de travail sans obstacle

Initiatives en cours

- Examen continu des installations et des lieux de travail afin de déterminer, d'accommoder temporairement et d'éliminer les obstacles.
- Poursuivre le programme annuel d'entretien et de modernisation de l'accessibilité pour un accès sans obstacle à l'alcool, aux casinos et aux installations de la Société.
- S'assurer que tous les codes du bâtiment et règlements applicables en matière d'accessibilité sont respectés dans le cadre des acquisitions de baux à venir et des rénovations des installations et des sites.
- Continuer de faire évoluer la signalisation d'orientation dans les commerces de détail et les casinos.
- Respecter les plans de sécurité incendie et les procédures d'évacuation.

Nouvelles initiatives et mesures

- Les animaux d'assistance ont un accès complet à tous les espaces disponibles pour les clients et se trouvent à côté de l'invité au Club Regent Event Centre et à d'autres événements où des places sont assignées ou prises à la hâte (p. ex., tournois de poker) dans l'ensemble du casino. Élaborer une procédure sur les

animaux d'assistance dans nos installations et nos lieux de travail et la partager avec les employés des casinos et des régions des alcools.

- Collaborer avec la communauté des personnes handicapées pour effectuer une vérification des installations et des lieux de travail afin de cerner tout nouvel obstacle à l'accessibilité depuis 2017.
- Évaluer l'inventaire et dresser la liste des exigences minimales et des coûts estimatifs pour toute option d'accessibilité supplémentaire qui dépasse les codes du bâtiment.
- La modernisation de huit Liquor Marts en milieu rural et de 22 Liquor Marts en milieu urbain est considérée comme une priorité d'accessibilité en 2023 et par la suite. Les améliorations comprendront le stationnement, le trottoir, l'entrée, le vestibule, le revêtement de sol, le point de vente, les bureaux et les toilettes.

Résultats attendus

- Installations et lieux de travail sans obstacle.
- Les animaux d'assistance sont accueillis dans nos installations et nos lieux de travail.
- L'élimination et la prévention des obstacles sont incluses et prises en compte dans les futurs locaux loués, ainsi que l'entretien et les rénovations des installations de façon continue.
- Des améliorations continues sont apportées en consultation avec la communauté des personnes handicapées.
- Amélioration de l'orientation dans les commerces de détail.
- Les plans d'intervention d'urgence éliminent les obstacles pendant une urgence en milieu de travail.

Personne-ressource

Coordonnateur de l'accessibilité

830, rue Empress, Winnipeg (Manitoba) R3G 3H3

Téléphone : 204-957-2500

accessibility@mbll.ca Courriel : accessibility@mbll.ca

Approuvé par :

[original signé en personne]

Dan Ryall

Vice-président, secrétaire juridique et d'entreprise et
président, Comité de l'accessibilité et des services en français

23 DÉCEMBRE 2022

Date d'approbation